

细胞购买须知

客户收到细胞后请务必仔细阅读细胞注意事项，确保细胞的培养条件一致，如：由于培养条件不一致导致细胞出现问题，责任有客户自行承担。

如果因为客户缺少基本的细胞培养知识或培养条件而导致细胞各类问题，我库概不负责。对于因缺少细胞培养知识和时间，建议客户可联系我细胞库代为培养细胞和后续相关实验

1. 客户在收到细胞时，请首先观察培养瓶是否完好，培养液是否外渗，培养液是否混浊。如发现有瓶破、渗漏、培养液混浊等问题，请在收到细胞后立即与我们联系。
2. 由于运输过程中的问题，细胞培养瓶中的贴壁细胞有可能从瓶壁中脱落下来，显微镜下观察会出现细胞悬浮的情况，出现此状态时，请离心收集，重悬细胞，置培养箱培养，细胞会重新贴附于瓶壁。如果细胞仍不能贴壁，请用台盼蓝染色法鉴定细胞活力。
3. 收到细胞时如无异常情况，请按照细胞处理方法处理细胞。
4. 我公司认为购买细胞的客户有培养细胞的经验，客户收到细胞，原瓶里的培养液可以收集继续使用，在第一次消化传瓶时，我们要求客户留一瓶细胞继续使用我们的培养液，其它瓶的细胞客户可使用自己的培养液，这样可减少由于细胞不适应培养液导致的细胞问题。

一、细胞出现问题，不予以重发的情况有哪些？

- (1) 客户造成细胞污染，不重发；
- (2) 客户不正确操作致细胞状态不好，不重发；
- (3) 非本公司推荐细胞培养体系致的细胞状态不好，不重发；
- (4) 细胞状态不好，未提供细胞培养前3天照片的，不重发；
- (5) 细胞培养时经其它处理的，不重发；
- (6) 细胞收到2天内，未告知，不重发；
- (7) 视具体情况而定。

二、细胞出现问题，可重发的情况有哪些？判定标准是什么？

- (1) 细胞运输途中遭遇的各种问题，细胞丢失、破损、漏液等，重发；
- (2) 冻存的细胞复苏后，绝大多数细胞未存活，重发；
- (3) 存活的细胞静置24小时后，绝大多数细胞未存活，重发；
- (4) 冻存的细胞复苏后或存活的细胞静置4小时后并且未开封，出现污染，重发；
- (5) 视具体情况而定。

三、售后服务政策

细胞污染问题，请在收到产品48小时内，给我们提出真实的实验结果；细胞活性问题，请在收到产品7天内给我们提出真实的实验结果，我们调查核实后予免费调换，不收取任何费用，第三次重发必须要客户亲自上门取细胞，看过状态再拿走。没有第四次重发，第四次客户可以把细胞的相关实验交给我们做。



需要客户提供细胞培养说明、细胞操作处理方法、细胞质量问题反馈表;如果搞不清原因的,客户可以直接以 8 折的优惠重新购买细胞。

如用户收到细胞 8-30 天之内,因处理不当造成细胞死亡或污染,我公司将以 8 折优惠价重新提供一株原细胞

注意:若对细胞鉴定存在争议,可以在收到细胞 3 个月内提供真实有效的 STR 检测证明,本公司承诺无条件退还细胞款项。其他情况本公司将不予受理

细胞活力状态用台盼蓝染色法鉴定细胞活力。